AFE

# Rapport annuel de gestion 1999 - 2000

**La gestion par résultats**

AFE
Aide financière
AUX ÉTUDES

106-01075/

AFE

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2000 – 00-0472
ISBN : 2-550-36368-X
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2000

# Mot du directeur

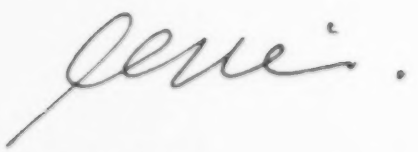
L'Aide financière aux études vient de terminer sa troisième année d'activités comme unité autonome de service. Cette année, à l'instar des deux premières, a été marquée par de nombreux changements qui ont contribué à améliorer l'efficacité et la qualité de ses services.

La direction, avec l'aide du ministère de l'Éducation et du gouvernement, a pris des mesures concrètes pour relever de nouveaux défis, et c'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion 1999-2000 de l'Aide financière aux études. On y présente l'unité administrative, sa mission et son mandat, ses produits et services ainsi que des données qui concernent la population à laquelle elle s'adresse. Les objectifs du Plan d'action 1999-2000 y sont rappelés et on y rend compte des résultats atteints au cours de l'année. Le vérificateur interne du ministère de l'Éducation a préalablement validé les données relatives aux résultats atteints qui figurent dans ce document et a produit un rapport de vérification.

Les résultats obtenus au cours de cette année sont le fruit de la contribution soutenue de tout le personnel affecté à l'Aide financière aux études. Je tiens à souligner sa grande collaboration et son engagement à l'égard de l'atteinte des objectifs fixés. Je veux également remercier tous nos partenaires des établissements d'enseignement et des établissements financiers de leur importante participation.

J'aimerais finalement remercier les autorités du Ministère qui nous ont appuyés tout au long de cette année et qui nous ont accordé tout le soutien nécessaire dans l'exécution de nos activités et la réalisation de notre mandat.

Le directeur,



Pierre-Paul Allaire

Québec, le 30 juin 2000

# Déclaration de la direction

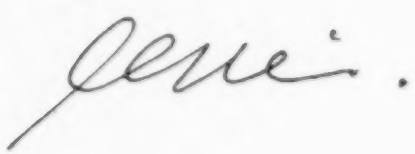
Les informations présentées dans le présent Rapport annuel de gestion sont sous la responsabilité du directeur de l'Aide financière aux études. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégralité des informations qui y sont présentées et porte également sur la préparation et la divulgation des indicateurs de performance, sur les résultats obtenus et sur les explications fournies à l'égard des indicateurs et des résultats. Les modalités de la présente reddition de comptes sont déterminées par les dispositions contenues dans l'Entente de gestion du 1er avril 1999 et dans le Plan d'action de l'exercice 1999-2000.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquates de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le plan d'action.

La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible des informations présentées dans la section 4 du Rapport annuel de gestion, le tout constituant la substance de la présente reddition de comptes. Au terme de son examen, la Direction de la vérification interne a produit un rapport de vérification interne évaluant la plausibilité des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 1999-2000.

À mon avis, les renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 1999-2000 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2000.

Le directeur,



Québec, le 30 juin 2000

Québec
Ministère de l'Éducation

# Rapport de vérification interne

Madame la Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des informations présentées dans la section 4 du Rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études pour l'exercice terminé le 31 mars 2000. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des informations en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes et a donc consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur les renseignements qui nous ont été fournis par l'Aide financière aux études. Un examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur ces informations.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les informations contenues dans la section 4 de ce rapport ne sont pas fiables, à tous les égards importants, et que les méthodes de calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans l'Entente de gestion et dans le Plan d'action. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le texte du Rapport annuel de gestion est cohérent avec les renseignements publiés à l'égard des cibles et des indicateurs de résultats.

La Direction de la vérification interne,

Viateur Laplante, Adm. A.
Directeur

Daniel Paquet, CA
Chargé de projet

Bureau de la sous-ministre
Ministère de l'Éducation

Québec, le 30 juin 2000

# Table des matières

**1 Présentation** 11

1.1 Aide financière aux études 11
1.2 Mission, mandat et programmes 11
1.3 Bénéficiaires, produits et services 12

**2 Rappel des objectifs généraux et particuliers du Plan d'Action 1999-2000** 14

2.1 Objectif portant sur l'amélioration du Programme de prêts et bourses 14
2.2 Objectif portant sur l'implantation des nouvelles technologies 15
2.3 Objectif portant sur le rendement et le coût des technologies 16
2.4 Objectif portant sur la qualité des services 17

**3 Sommaire des actions menées en 1999-2000** 18

3.1 Actions menées sur le plan de la gestion 18
3.2 Actions menées sur le plan des opérations 19

**4 Résultats atteints en 1999-2000** 23

4.1 Résultats atteints au regard des objectifs liés au rendement 23
4.1.1 Délai de traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts 23
4.1.2 Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter de la date de réception 24
4.1.3 Délai d'analyse des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec à compter du moment où le dossier est complet 25
4.1.4 Délai de traitement des demandes de prêt ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé 26
4.1.5 Délai de traitement des demandes de prêt jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé 27
4.1.6 Délai de traitement des demandes de bourse ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé 28

4.1.7 Délai de traitement des demandes de bourse jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé 29
4.1.8 Délai de traitement des renseignements supplémentaires relativement à des demandes (prêts et bourses) pour lesquelles une analyse a été effectuée dans le délai fixé 30
4.1.9 Nombre de transactions complètes qui ont fait l'objet d'un paiement des intérêts par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu à un paiement des intérêts dus 31
4.1.10 Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées 32
4.1.11 Montant des effets de commerce reçus dans l'année par rapport au solde des comptes débiteurs percevables au 31 mars de l'année antérieure 33
4.1.12 Montant des effets de commerce reçus par rapport au montant des effets de commerce prévus 34
4.2 Résultats atteints au regard des objectifs liés au coût de revient 35
4.3 Résultats atteints au regard des objectifs liés à la qualité des services 36
4.3.1 Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue 36
4.3.2 Taux de satisfaction des usagères et des usagers du service téléphonique interactif 37
4.3.3 Nombre de demandes reçues et traitées au Secrétariat du Comité d'examen des demandes dérogatoires 38
4.3.4 Nombre de demandes de révision (réexamen) et de plaintes reçues ayant fait l'objet d'une réponse dans le délai fixé par rapport au nombre total de demandes de révision et de plaintes reçues 40

**5 Ressources financières pour l'exercice 1999-2000** 42

**Annexe 1**
Les valeurs de gestion de l'Aide financière aux études 43

**Annexe 2**
Sommaire des indicateurs de performance 45

# Présentation 1

## 1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service (UAS) du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ces lois et règlements assurent à la population québécoise et aux usagères et usagers de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et ce, conformément à la volonté du gouvernement de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement en ce qui concerne ses services.

## 1.2 Mission, mandat et programmes

La mission de l'Aide financière aux études consiste à favoriser l'accès aux études secondaires professionnelles, aux études collégiales et aux études universitaires à temps plein. En effet, bien que le Programme de prêts et bourses se fonde sur le principe selon lequel les élèves, les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études, son objectif principal est de lever l'obstacle du manque de ressources pour la poursuite d'études à temps plein par l'attribution d'une aide financière adéquate à toute personne qui en a la volonté et la capacité. Pour accomplir cette mission, l'Aide financière aux études assure l'application de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Au programme principal se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde (cours d'été);
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme d'allocations pour des besoins particuliers;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec;
- le Programme études-travail;
- le Programme de remise de dette.

## 1.3 Bénéficiaires, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés aux personnes qui étudient à temps plein dans les réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

Sur le plan du processus opérationnel, l'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide financière, tandis que le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants, débitrices et débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du Programme fédéral des bourses d'études en langue seconde, dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Au cours de l'année d'attribution 2000-2001, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 165 000 demandes de prêt, 100 000 demandes de bourse, 8 500 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 7 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 140 000 demandes de changement de situation de même que 25 000 demandes de renseignements complémentaires et 12 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur. Elle continuera à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants. Elle traitera les demandes de remise de dette.

Le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera entre 1 000 et 1 500 personnes par mois et fournira des renseignements par écrit et par téléphone à plus de 60 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra quelque 800 000 appels.

Les bénéficiaires encaissent les certificats de prêt dans les établissements financiers reconnus. L'Aide financière aux études verse à ces derniers les intérêts qui leur sont dus concernant les prêts autorisés pour la durée des études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé destiné aux personnes en situation financière précaire.

Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, le Ministère rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancier.

L'Aide financière aux études gère aussi la remise de dette relative au Programme de démarrage d'entreprises du ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie.

Ainsi, l'Aide financière aux études compte parmi ses usagères et usagers des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle traitera, en 2000-2001, quelque 61 500 dossiers de recouvrement dans le but de conclure des ententes de remboursement avec elles.

# 2 Rappel des objectifs généraux et particuliers du plan d'action 1999-2000

En considération des orientations stratégiques qu'elle a définies, l'Aide financière aux études visait, par son plan d'action 1999-2000, à contribuer à l'atteinte des objectifs généraux suivants :

- adapter le Programme de prêts et bourses aux nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doivent faire face le gouvernement et la population scolaire et étudiante;
- accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et de la communication;
- maintenir l'efficacité des opérations de soutien et, si possible, en diminuer les coûts par des efforts de rationalisation;
- améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjoints ou répondants, aux partenaires et aux fournisseurs.

Pour chacun des quatre objectifs stratégiques énoncés ci-dessus, l'Aide financière aux études avait déterminé des objectifs particuliers et des critères pour vérifier les résultats obtenus à la fin de l'année. Les principaux éléments du plan d'action 1999-2000 sont présentés ci-après.

## 2.1 Objectif portant sur l'amélioration du Programme de prêts et bourses

Le premier objectif général consistait à :

- adapter le Programme de prêts et bourses en considération des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doivent faire face le gouvernement et la population scolaire et étudiante.

En ce qui concerne les programmes et la recherche, l'Aide financière aux études entendait :

- entreprendre des études prospectives permettant de mieux connaître la population scolaire et étudiante et ses besoins, et éventuellement de proposer les modifications nécessaires au programme;
- soutenir la mise en place du nouveau Programme de remise de dette;
- procéder à l'évaluation du Programme de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- donner la suite appropriée au rapport sur le remboursement proportionnel au revenu (RPR) et le partage du risque;
- donner la suite appropriée à l'étude du dossier sur le programme études-travail;
- assurer la diffusion du rapport statistique dans les plus brefs délais suivant la fin du cycle d'attribution.

## 2.2 Objectif portant sur l'implantation des nouvelles technologies

Le deuxième objectif général consistait à :

- accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et de la communication.

En ce qui concerne le développement technologique et le soutien aux opérations, l'Aide financière aux études entendait :

- terminer l'architecture du projet de modernisation des technologies de l'information et de la communication;
- procéder par étapes à la mise en œuvre d'un environnement intégré d'imagerie électronique et de gestion automatisée des processus;
- offrir aux établissements d'enseignement la possibilité d'effectuer informatiquement les changements aux dossiers (DC-Réseau);
- mettre en œuvre, dans neuf établissements pilotes, le renouvellement des demandes d'aide au moyen du réseau Internet, puis le généraliser graduellement à l'ensemble de ses usagères et usagers;
- assurer l'application de l'entente conclue avec le ministère du Revenu du Québec aux fins de la vérification des revenus des bénéficiaires d'une aide financière et du recouvrement des dettes d'études.

En ce qui concerne l'attribution de prêts et de bourses, l'Aide financière aux études entendait :

- consolider le réseau d'échange de renseignements avec ses partenaires et les unités administratives du Ministère;
- établir un lien de communication direct avec les bénéficiaires d'une aide financière;
- poursuivre la révision du protocole d'entente convenu avec les établissements d'enseignement afin d'assurer les services d'aide financière.

En ce qui concerne la gestion des prêts, l'Aide financière aux études entendait :

- modifier le certificat de prêt pour y inclure une disposition de consentement permettant une vérification de crédit, le cas échéant.

En ce qui concerne les recours, l'Aide financière aux études entendait :

- maintenir le processus amélioré lié aux demandes dérogatoires;
- régulariser le flot des demandes de révision selon le mandat qui lui a été confié en vertu de la Loi sur l'aide financière aux études.

## 2.3 Objectif portant sur le rendement et le coût des technologies

Le troisième objectif consistait à :

- maintenir l'efficacité des opérations de soutien et, si possible, en diminuer les coûts par des efforts de rationalisation.

En ce qui concerne l'Aide financière aux études, la direction entendait :

- se doter d'un tableau de bord de gestion afin de suivre le déroulement de l'ensemble de ses opérations;
- maintenir au niveau fixé en 1998-1999 ou diminuer, si possible, le coût de revient de l'administration du Régime d'aide financière aux études.

En ce qui concerne les programmes et la recherche, l'Aide financière aux études entendait :

- respecter les délais de traitement afin d'assurer un suivi rapide relativement aux demandes de reconnaissance des programmes pour les personnes qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec.

En ce qui concerne le développement technologique et le soutien aux opérations, l'Aide financière aux études entendait :

- assurer la réalisation du plan d'action découlant de la mise en place des nouvelles technologies;
- assurer le soutien permettant le traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts.

En ce qui concerne l'attribution de prêts et de bourses, l'Aide financière aux études entendait :

- maintenir les délais de traitement des demandes de prêt ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu pour une première analyse;
- maintenir les délais de traitement des demandes de bourse ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu pour une première analyse;
- maintenir les délais de traitement des demandes de renseignements dans le temps prévu, à la suite d'une première analyse;
- fournir au moindre coût les services dont elle a la charge.

En ce qui concerne la gestion des prêts, l'Aide financière aux études entendait :

- assurer le paiement des intérêts dus aux établissements financiers, une fois toutes les validations faites;
- maintenir la valeur des réclamations annulées;
- accroître le montant des créances recouvrées;
- fournir au moindre coût les services dont elle a la charge.

En ce qui concerne les recours, l'Aide financière aux études entendait :

- améliorer le processus administratif lié aux demandes dérogatoires;
- améliorer le processus administratif lié aux demandes de révision de dossier.

## 2.4 Objectif portant sur la qualité des services

Le quatrième objectif général consistait à :

- améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjoints ou répondants, aux partenaires et aux fournisseurs.

En ce qui concerne toutes les directions et les unités de recours, l'Aide financière aux études entendait :

- se doter d'une politique de communication conforme aux orientations définies;
- assurer l'accessibilité à ses services;
- simplifier et faciliter les démarches de la population scolaire et étudiante;
- donner des renseignements complets et fiables;
- assurer, de concert avec ses partenaires, un service courtois, confidentiel et personnalisé;
- donner aux bénéficiaires l'information utile au moment opportun;
- communiquer par écrit une information claire dans une langue de qualité;
- accentuer la concertation et la collaboration au sein de l'unité autonome de service et entre celle-ci et ses partenaires;
- porter une attention particulière aux requêtes, aux suggestions, aux plaintes et aux commentaires reçus.

# 3 Sommaire des actions menées en 1999-2000

L'atteinte des objectifs que s'est fixés l'Aide financière aux études pour l'année 1999-2000 a été évaluée en considérant les résultats obtenus et la qualité de ses produits et services. Afin de mesurer sa performance et sa compétence en ce qui a trait à ses activités, l'Aide financière aux études avait déterminé, dans son Plan d'action 1999-2000, six critères : le service global, le contrat, la livraison du produit, l'accueil, l'accessibilité et la prestation de service. Les trois premiers critères renvoyaient plus particulièrement aux résultats obtenus, alors que les trois autres se rapportaient principalement à la qualité.

À l'aide d'indicateurs particuliers à ces deux catégories de critères et pour chacune des directions et des unités de recours, l'Aide financière aux études a pu établir avec justesse le niveau d'efficacité atteint au terme de l'année 1999-2000.

Au cours de cette année, l'Aide financière aux études s'est appliquée à réaliser son plan d'action. Les actions entreprises ont contribué à atteindre les objectifs fixés, voire à les dépasser dans certains cas, en vue de donner suite à ses engagements et à celui du gouvernement à l'égard du maintien des principes et des fondements du Programme de prêts et bourses.

## 3.1 Actions menées sur le plan de la gestion

En application du modèle de gestion par résultats, l'Aide financière aux études a mis la touche finale à la réorganisation administrative terminée en 1998-1999, en réaménageant les locaux occupés par les différentes unités administratives. Ces changements étaient nécessaires pour regrouper chacun des gestionnaires avec l'ensemble de son personnel et favoriser l'harmonisation des activités interservices et l'amélioration des postes de travail. Une évaluation préalable des postes de travail avait été effectuée au cours de l'automne 1999. Elle avait permis de constater que 69 p. 100 des postes de travail évalués étaient déjà bien adaptés et que 24 p. 100 d'entre eux ne répondaient pas adéquatement aux exigences des tâches effectuées (7 p. 100 des personnes n'ont pas répondu au questionnaire). Les changements ergonomiques requis pour l'amélioration des différents postes de travail ont été réalisés en 1999-2000.

Concernant la qualité de la gestion, l'Aide financière aux études a concrétisé par ses actions son engagement à l'égard d'une gestion mobilisatrice, axée sur la participation de tout son personnel. Pour ce faire, depuis l'adoption de ses valeurs de gestion, elle favorise l'esprit d'équipe, la collaboration, la concertation, en encourageant notamment le travail en équipe, les discussions et les échanges entre les unités administratives. Ainsi, l'année 1999-2000 aura permis d'achever l'actualisation des valeurs sous-jacentes à une gestion par résultats (voir l'annexe 1).

Ainsi, en matière de prestation des services, l'Aide financière aux études a fait le choix de placer l'usagère et l'usager au centre de ses préoccupations, lui garantissant l'équité et une attitude d'écoute en vue de répondre à ses besoins. Par ailleurs, elle s'est engagée à maintenir un haut niveau de performance et de qualité dans ses relations avec la population à laquelle elle s'adresse.

Quant à la mise en valeur de ses ressources humaines, l'Aide financière aux études vise toujours à une plus grande responsabilisation de tous les membres de son personnel en les faisant notamment participer à la prise de décision. Pour ce faire, elle privilégie au sein de son organisation le développement professionnel et personnel des employées et employés de même que leur responsabilisation, la transparence dans son action, l'écoute active, la délégation de responsabilités et un climat de travail basé sur la confiance mutuelle.

La responsabilisation a été au centre d'une action très importante qui s'est déroulée en mars 2000 : le sondage « À l'écoute ». Ce sondage visait à connaître l'opinion du personnel sur des points tels que les approches de gestion, les outils de travail, les nouvelles technologies et le climat de travail, pour ne nommer que ceux-là.

Finalement, en conformité avec l'action gouvernementale en matière de protection des renseignements personnels, l'Aide financière aux études a pris un certain nombre de mesures pour améliorer les mécanismes de protection dans le cours de ses activités. Ces mesures comportaient notamment le rappel des règles aux intervenants concernés, l'ajustement de certains outils de gestion de l'information, la mise en place d'une gestion informatisée des consentements à la communication des renseignements personnels et la tenue de sessions de formation spécialisée sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Il faut aussi préciser que l'application des dispositions de cette loi a mobilisé des ressources professionnelles et de gestion pour l'ajustement des processus et des outils de gestion de l'information en pleine période de production intensive, retardant ainsi la progression des dossiers, au détriment des opérations normales de l'Aide financière aux études.

## 3.2 Actions menées sur le plan des opérations

Sur le plan des opérations, chaque direction a contribué à l'atteinte des objectifs, conformément aux engagements du Plan d'action 1999-2000.

En ce qui a trait au premier objectif général, plusieurs actions ont été menées par la Direction des programmes et de la recherche.

D'abord, on note la mise sur pied du Programme études-travail. Ce dernier se greffe au programme principal de l'Aide financière aux études, le Programme de prêts et bourses, au même titre que les autres programmes complémentaires. Pour sa première année d'application, neuf universités québécoises y ont adhéré en signant un protocole d'entente prévu à cet effet. Ce programme, financé à parts égales par le ministère de l'Éducation et les établissements d'enseignement universitaire, a nécessité un déboursé de 2 millions de dollars de part et d'autre depuis son entrée en vigueur.

Ensuite, la signature de l'entente sur les bourses du millénaire a entraîné la mise en place de nouvelles règles administratives pour en assurer la gestion. Les étudiantes et les étudiants sélectionnés ont eu la possibilité d'adhérer au projet pilote de dépôt direct de leur bourse dans leur compte bancaire.

Enfin, la Direction des programmes et de la recherche a évalué le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur dans le cadre du Plan d'action ministériel d'évaluation des programmes 1999-2002.

En ce qui a trait au deuxième objectif général, la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations a mené à bien différentes actions.

D'abord, le projet CONTACT, qui vise l'amélioration des services à la clientèle par la modernisation des technologies de l'information et de la communication qui soutiennent les processus organisationnels et administratifs de l'Aide financière aux études, a fait l'objet d'une consultation. La première étape, qui s'est terminée en octobre, consistait à réunir des représentantes et des représentants d'établissements d'enseignement ainsi que des élèves, des étudiantes et des étudiants désignés par des associations. Le niveau de participation à la consultation et la qualité des commentaires recueillis permettent de conclure que les thèmes proposés suscitent un intérêt marqué chez les personnes consultées. Les discussions ont clairement fait ressortir qu'elles se rallient à ce projet.

Ensuite, des étapes préliminaires à la mise en œuvre du projet CONTACT ont été franchies en 1999-2000. Il s'agit de l'accès au formulaire de demande d'aide financière, de la demande de changement au dossier et de la consultation du dossier étudiant par le réseau Internet.

D'abord, neuf établissements d'enseignement ont participé au projet pilote concernant l'accès au formulaire de demande d'aide financière par Internet. Au 31 mars 2000, 5 713 étudiantes et étudiants avaient rempli leur demande d'aide financière de cette façon. Ce nombre représente 23 p. 100 des demandes reçues des étudiantes et des étudiants (24 744) à qui on avait adressé un formulaire personnalisé. L'objectif avait été fixé à 15 p. 100, soit 5 000 demandes.

Les bénéfices pour les étudiantes et les étudiants se sont avérés intéressants. On observe que 38 p. 100 des demandes d'aide ont été calculées dans un délai de trois jours et 66 p. 100 dans un délai de sept jours. Par ailleurs, 48 p. 100 des demandes ont été envoyées au calcul automatique comparativement à 28 p. 100 pour l'ensemble des demandes de renouvellement.

Les responsables des établissements d'enseignement se sont dits très satisfaits du déroulement de ce projet, et ce, sous tous les rapports. Les vérifications auprès des étudiantes et des étudiants indiquent également un fort degré de satisfaction, à l'exception des premiers jours où l'accès au système fut plus difficile.

Il faut aussi noter qu'entre novembre 1997 et avril 1999, les responsables des 13 établissements d'enseignement universitaire et des 40 établissements d'enseignement collégial ont reçu la formation nécessaire pour exécuter des DC-Réseau. Ils peuvent donc intervenir dans le dossier de l'étudiante ou de l'étudiant en ce qui concerne son admissibilité à l'aide financière, les renseignements scolaires, le retour et la réémission de l'aide ainsi que les changements d'adresse. Ils peuvent également utiliser ce moyen pour répondre aux demandes de renseignements que l'Aide financière aux études adresse aux étudiantes et aux étudiants et faire toute autre demande de changement.

Ainsi, 85 p. 100 des bénéficiaires à l'enseignement universitaire et 65 p. 100 des bénéficiaires à l'enseignement collégial peuvent demander à leur responsable d'aide financière d'acheminer leur demande de changement par DC-Réseau.

De plus, des logiciels ont été testés afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données échangées entre le ministère de l'Éducation et les établissements d'enseignement pendant l'exécution des DC-Réseau. Au cours de l'année 1999-2000, les efforts ont été consacrés à l'implantation du logiciel choisi, et la formation offerte aux établissements d'enseignement a été mise en suspens au cours de cette période. Enfin, le calendrier de production pour le cycle 2000-2001 a été établi le 21 mars 2000.

Toujours en ce qui concerne le deuxième objectif général, la Direction de la gestion des prêts a modifié le certificat de prêt pour y inclure une disposition de consentement permettant une validation de crédit, au besoin. Le nouveau certificat de prêt est utilisé depuis le mois de juillet 1999. Les établissements financiers procéderont graduellement à la divulgation du montant des prêts pour études auprès des pourvoyeurs d'information sur le crédit.

En ce qui a trait au troisième objectif général, la Direction des programmes et de la recherche a fait des efforts en vue de raccourcir le délai de traitement des demandes de reconnaissance pour poursuivre des études à l'extérieur du Québec. Elle s'est notamment dotée à cet égard d'indicateurs spécifiques qui sont reconduits, car leur application s'est avérée pertinente. Bien que les résultats attendus ne soient pas encore atteints, la situation s'améliore.

La Direction des services à la clientèle et de l'attribution a respecté les objectifs de rendement qu'elle s'était fixés quant au nombre de demandes de prêt ou de bourse traitées dans les délais prévus (voir l'annexe 2).

Toutefois, on observe une baisse de 10 p. 100 du nombre de demandes d'aide financière pour l'année 1999-2000. Elle s'explique en grande partie par l'amélioration de la conjoncture économique.

Pour sa part, la Direction de la gestion des prêts a respecté l'engagement qu'elle avait pris pour 1999-2000, soit d'accroître le montant des créances recouvrées. Le projet spécial de recouvrement, approuvé en 1998-1999 par le Conseil du trésor, a donné les résultats escomptés.

Pour ce qui est du paiement des intérêts dus aux établissements financiers et des réclamations faites par ces derniers, les données compilées permettent de conclure que les résultats atteints ont dépassé les objectifs fixés dans le Plan d'action 1999-2000 (voir l'annexe 2).

Relativement aux unités de recours, les données recueillies au 31 mars 2000 indiquent que l'Aide financière aux études a reçu 893 demandes dérogatoires. Le Bureau de révision a, quant à lui, reçu 684 dossiers. Pour sa part, le Bureau des plaintes a assuré le suivi de 135 plaintes. Les mesures prises pour améliorer le processus lié aux demandes dérogatoires ont porté leurs fruits. Les résultats obtenus quant aux délais de traitement et d'analyse sont supérieurs à ceux réalisés en 1998-1999 (voir l'annexe 2).

En ce qui a trait au quatrième objectif général, l'Aide financière aux études a procédé en 1999-2000 à la détermination des modes d'organisation et des moyens à mettre en place pour améliorer les communications avec les élèves, les étudiantes et les étudiants. Cette démarche s'est terminée par l'établissement d'un Plan d'action pour l'amélioration des communications. Ce plan comporte différentes mesures dont plusieurs sont déjà effectives :

- la politique et le plan de formation;
- le plan stratégique concernant les communications externes;
- l'ajout de personnel à la Direction des services à la clientèle et de l'attribution;
- la tenue des sessions de formation au logiciel de courrier électronique GroupWise et à Internet.

# Résultats atteints en 1999-2000

4

Les indicateurs de performance déterminés pour vérifier l'atteinte des objectifs nous apprennent que, dans l'ensemble, ceux-ci ont été atteints pour l'année visée (voir le Sommaire, à l'annexe 2).

Les efforts consentis pour maintenir l'efficacité des opérations de même que ceux qui ont été faits pour améliorer la qualité des services à l'Aide financière aux études ont permis aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants de recevoir une réponse à leur demande d'aide financière dans des délais relativement courts et moyennant une qualité de service qui correspond globalement aux engagements pris au début de l'année 1998-1999.

## 4.1 Résultats atteints au regard des objectifs liés au rendement

L'analyse de la demande d'aide financière conduit d'abord, s'il y a lieu, à l'émission d'un certificat de prêt, puis éventuellement à la suite de l'étude de la déclaration de situation réelle, à l'attribution d'une bourse.

Au 31 mars 2000, l'Aide financière aux études avait reçu pour l'année d'attribution 1999-2000 :

163 463 demandes d'aide financière (prêts), dont :
- 123 688 demandes ordinaires;
- 39 775 demandes jugées prioritaires.

Pour ces demandes, 99,8 p. 100 des formulaires, soit 163 123, ont été traités dans un délai moyen de 3,2 semaines.

L'Aide financière financière aux études avait également reçu à la même date :

96 044 déclarations de situation réelle (bourses), dont :
- 67 342 demandes ordinaires;
- 28 702 demandes jugées prioritaires.

Pour ces demandes, 99,5 p. 100 des formulaires, soit 95 551, ont été traités dans un délai de 2,8 semaines.

### 4.1.1 Délai de traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts

Le résultat recherché par la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations consiste à traiter 100 p. 100 du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire selon le calendrier du cycle 1999-2000, et ce, dans un délai moyen de quatre jours.

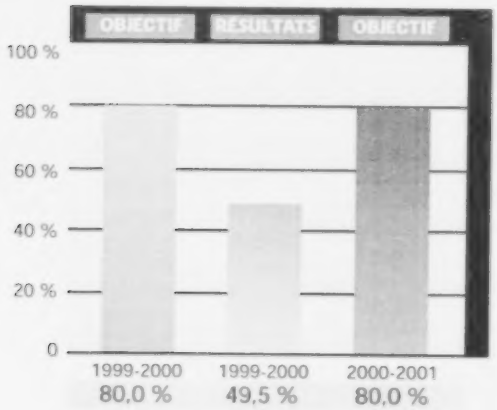
On peut considérer que 100 p. 100 du courrier prioritaire a été traité dans le délai fixé. Les dossiers prioritaires de demande d'aide financière ont été traités dans un delai moyen de 2,5 jours, soit le temps nécessaire pour les ouvrir, les saisir et les envoyer à la Direction de l'attribution et des services à la clientèle. Quant aux demandes de bourse (déclaration de situation réelle) qui touchent les bénéficiaires prioritaires, elles ont été traitées dans un délai moyen de 2,6 jours.

Les demandes d'aide financière ordinaires sont traitées dans un délai moyen de 6,4 jours, tandis que les demandes de bourse ordinaires le sont dans un délai moyen de 6 jours.

### 4.1.2 Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter de la date de réception

Le résultat recherché consistait à vérifier 80 p. 100 des demandes reçues et à produire un accusé de réception ou une demande de renseignements dans un délai maximal de trois semaines.

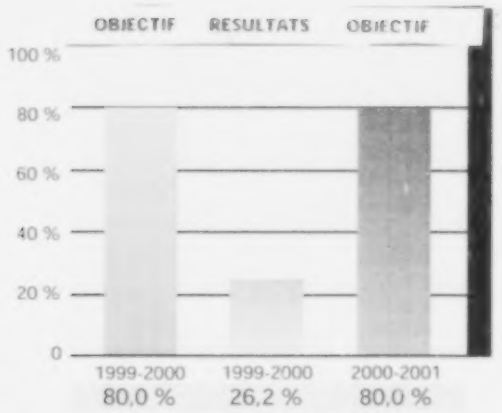
Au 31 mars 2000, la Direction des programmes et de la recherche avait reçu 523 demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec. De ce nombre, 259 demandes, soit 49,5 p. 100 des demandes reçues, ont été traitées dans le délai fixé. Le délai moyen a été de 12 jours.



### 4.1.3 Délai d'analyse des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec à compter du moment où le dossier est complet

Le résultat recherché consistait à produire 80 p. 100 des recommandations à l'intention du ministre de l'Éducation dans un délai maximal de trois semaines.

Au 31 mars 2000, la Direction des programmes et de la recherche a produit, dans le délai convenu, 137 recommandations à l'intention du ministre de l'Éducation sur les 523 demandes reçues, ce qui correspond à 26,2 p. 100 des demandes totales. Le délai de production moyen est de 9 jours.



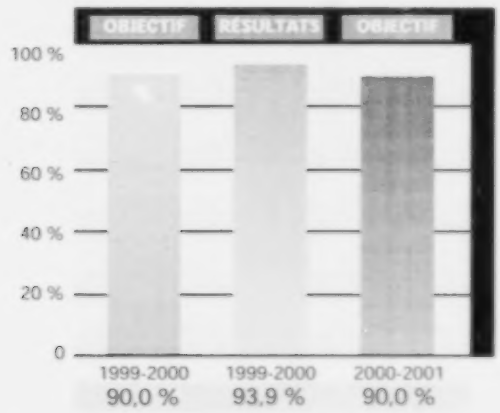
### 4.1.4 Délai de traitement des demandes de prêt ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé

Le résultat recherché consistait à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt reçues après le 15 avril dans un délai maximal de six semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la demande d'aide financière enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à celle d'une demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de demandes d'aide financière traitées en première analyse dans le délai fixé au nombre total de demandes d'aide financière traitées en première analyse, soit :

**Demandes d'aide financière ordinaires traitées en première analyse dans le délai fixé**
**sur**
**Nombre total de demandes d'aide financière traitées en première analyse dans le délai fixé**




Au 31 mars 2000, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 123 688 demandes d'aide financière ordinaires et en avait traité 123 371, soit 99,7 p. 100.

Selon les données compilées, 93,9 p. 100 des demandes ont été traitées dans le délai de six semaines. Le délai moyen de traitement a été de 3,7 semaines.

### 4.1.5 Délai de traitement des demandes de prêt jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé

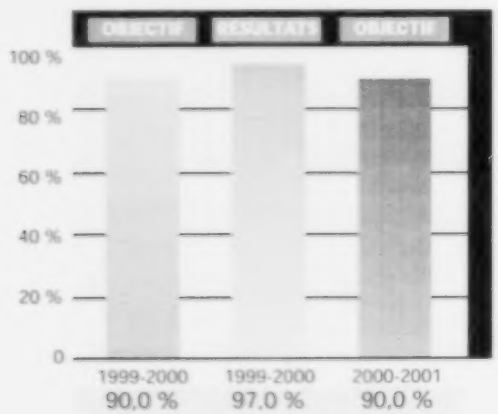
La demande de prêt jugée prioritaire concerne les personnes qui font des études à temps plein l'été, celles qui ont des enfants à charge, celles qui vivent dans le dénuement ou celles qui sont atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure.

Le résultat recherché était de faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt jugées prioritaires dans un délai maximal de trois semaines, et ce, pour toutes les demandes reçues après le 15 avril, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la demande d'aide financière prioritaire enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de demandes d'aide financière jugées prioritaires et traitées en première analyse dans le délai fixé et le nombre total de demandes d'aide financière prioritaires traitées en première analyse, soit :

**Demandes d'aide financière jugées prioritaires et traitées en première analyse dans le délai fixé**
**sur**
**Nombre total de demandes d'aide financière jugées prioritaires traitées en première analyse**




Au 31 mars 2000, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 39 775 demandes de prêt jugées prioritaires et en avait traité 39 752, soit 99,9 p. 100.

Le résultat indique que le délai de traitement a été respecté pour 97,0 p. 100 des demandes. Le délai moyen de traitement de ces formulaires a été de 1,8 semaine.

Rapport annuel
de gestion 1999-2000
*En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne*

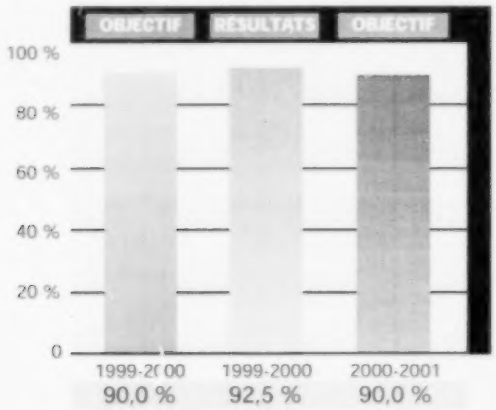
### 4.1.6 Délai de traitement des demandes de bourse ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé

Le résultat recherché consistait à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de bourse dans un délai maximal de six semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la déclaration de situation réelle enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de déclarations de situation réelle traitées en première analyse dans le délai fixé et le nombre total de déclarations de situation réelle traitées en première analyse, soit :

**Déclarations de situation réelle traitées en première analyse dans le délai fixé**
**sur**
**Nombre total de déclarations de situation réelle traitées en première analyse**




Au 31 mars 2000, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 67 342 demandes de bourse ordinaires et en avait traité 66 962, soit 99,4 p. 100.

Il y a lieu de noter que 92,5 p. 100 des demandes ont été traitées dans les délais prévus. Le délai moyen de traitement a été de 3,4 semaines.

### 4.1.7 Délai de traitement des demandes de bourse jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé

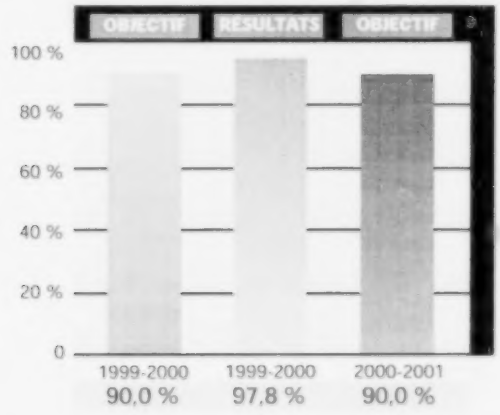
La demande de bourse jugée prioritaire touche les personnes qui font des études à temps plein l'été, celles qui ont des enfants à charge, celles qui vivent dans le dénuement ou celles qui sont atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure.

Le résultat recherché était de faire une première analyse de 90 p. 100 de toutes les demandes de bourse jugées prioritaires à la suite de l'acheminement des déclarations de situation réelle dans un délai maximal de trois semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la déclaration de situation réelle prioritaire enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de déclarations de situation réelle prioritaires traitées en première analyse dans le délai fixé et le nombre total de déclarations de situation réelle jugées prioritaires et traitées en première analyse, soit :

**Déclarations de situation réelle prioritaires et traitées en première analyse dans le délai fixé**
**sur**
**Nombre total de déclarations de situation réelle jugées prioritaires traitées en première analyse**




Au 31 mars 2000, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 28 702 déclarations de situation réelle prioritaires et en avait traité 28 589, soit 99,6 p. 100.

Le résultat obtenu indique que 97,8 p. 100 des déclarations ont été traitées dans les délais prévus. Le délai moyen a été de 1,5 semaine.

Rapport annuel
de gestion 1999-2000
*En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne*

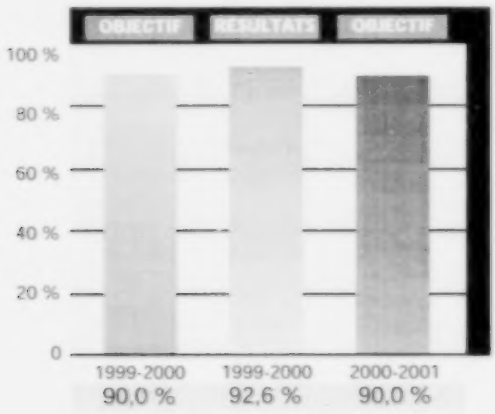
### 4.1.8 Délai de traitement des renseignements supplémentaires relativement à des demandes (prêts et bourses) pour lesquelles une analyse a été effectuée dans le délai fixé

Le résultat recherché consistait à analyser 90 p. 100 des renseignements fournis dans un délai maximal de quatre semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception des renseignements enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une nouvelle demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de renseignements analysés dans le délai prévu et le nombre total de renseignements analysés, soit :

**Renseignements traités dans le délai fixé**
**sur**
**Nombre total de renseignements traités**




Au 31 mars 2000, 36 753 documents analysés avaient été retournés à la suite d'une demande d'aide financière incomplète. Par contre, 36 593 documents ont été traités, soit 99,6 p. 100.

Le résultat obtenu indique que 92,6 p. 100 des renseignements reçus ont été traités dans les délais prévus. Le délai moyen de traitement a été de 1,9 semaine.

### 4.1.9 Nombre de transactions complètes qui ont fait l'objet d'un paiement des intérêts par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu à un paiement des intérêts dus

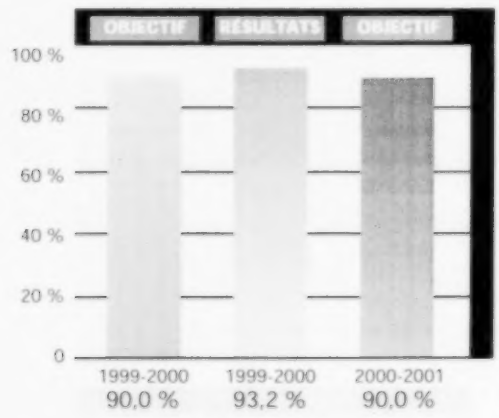
Le résultat recherché consistait à verser les intérêts au plus tard 45 jours après la fin de chaque période de deux mois, et ce, pour 90 p. 100 des transactions soumises par les établissements financiers. En vertu de l'application des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au regard de la participation de ceux-ci au Régime d'aide financière aux études, l'Aide financière aux études assure le paiement des intérêts dus aux établissements financiers en matière de prêt pour études, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Le personnel du Ministère analyse les transactions reçues des établissements financiers, retourne les transactions incomplètes, soumet les transactions complètes pour paiement des intérêts dus, corrige les transactions rejetées et effectue le paiement des intérêts sur les prêts pour études par tranches d'une durée maximale de deux mois, au plus tard 45 jours après la fin de chaque tranche.

Pour interpréter cet indicateur, il faut prendre en considération le nombre total de transactions financières reçues, retournées, rejetées, donnant lieu à un paiement des intérêts dus ainsi que le nombre de personnes affectées à cette activité.

On peut comparer cet indicateur du pourcentage de transactions financières par périodes de deux mois durant l'année et par rapport aux années précédentes, soit :

**Transactions complètes soumises à un paiement d'intérêts dans le délai fixé**
**sur**
**Transactions complètes donnant lieu à un paiement d'intérêts**




De toutes les transactions conclues, 93,2 p. 100 ont été soumises pour le paiement des intérêts dus dans le délai fixé.

Rapport annuel
de gestion 1999-2000
*En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne*

### 4.1.10 Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées

Le résultat recherché consistait à annuler au-delà de 20 p. 100 de la valeur totale des réclamations pour les prêts en défaut présentées par les établissements financiers à l'Aide financière aux études, pour quelque motif que ce soit.

En vertu des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers en ce qui a trait à leur participation au Régime d'aide financière aux études, l'Aide financière aux études paie, s'il y a lieu, aux établissements financiers les réclamations pour les prêts dont le remboursement est en défaut, puisqu'un prêt pour études est couvert par la garantie gouvernementale conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

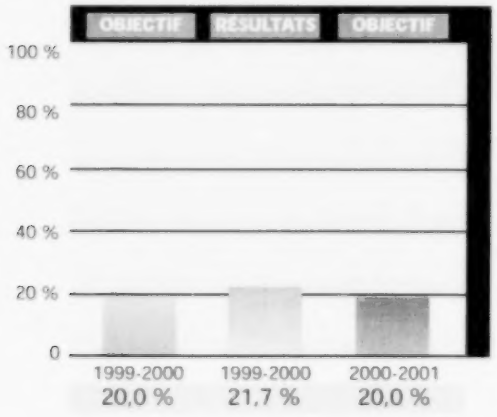
Dès que l'emprunteuse ou l'emprunteur manque à ses engagements, l'établissement financier a recours à son propre processus de recouvrement. S'il a respecté les exigences fixées en matière de gestion des prêts, l'établissement financier peut réclamer le remboursement des sommes dues à titre de perte en capital et intérêts au ministère de l'Éducation.

Le personnel du Ministère agit comme conciliateur entre l'emprunteuse ou l'emprunteur et l'établissement financier afin d'en arriver à une entente de remboursement et d'annuler la réclamation. À défaut d'une entente, le Ministère rembourse à l'établissement financier les pertes de capital et d'intérêts résultant de prêts autorisés.

Deux situations sont donc possibles : ou bien la réclamation est remboursée à l'établissement financier, ou bien elle est annulée par le personnel du Ministère.

## Valeur des réclamations annulées sur Valeur des réclamations réglées

L'indicateur de pourcentage est comparé mois après mois en cours d'année, et avec les années antérieures.




Le résultat atteint est de 21,7 p. 100.

### 4.1.11 Montant des effets de commerce reçus dans l'année par rapport au solde des comptes débiteurs percevables au 31 mars de l'année antérieure

Le résultat recherché consistait à percevoir des effets de commerce représentant 12 p. 100 du solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année antérieure.

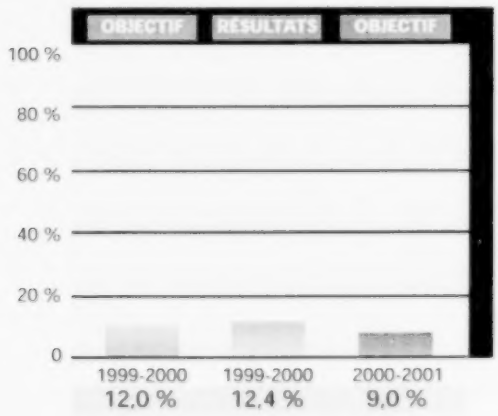
Par souci d'équité envers la société et les bénéficiaires du Régime, l'Aide financière aux études doit recouvrer les dettes d'études de toutes les débitrices et de tous les débiteurs du Régime d'aide financière aux études. Le recouvrement des comptes débiteurs a trait aux sommes remboursées aux établissements financiers, aux bourses versées en trop et aux versements effectués en vertu du Programme de remboursement différé avant le 1er mai 1999.

Le personnel du ministère de l'Éducation entreprend des démarches de recouvrement conformément à la politique de recouvrement du Ministère et peut conclure des ententes de remboursement après avoir évalué la situation financière de la débitrice ou du débiteur et sa capacité de payer. Les créances irrécouvrables ou douteuses font l'objet de mesures de radiation.

L'indicateur du taux de récupération des créances permet de comparer les sommes recouvrées aux créances réelles à percevoir au 31 mars de l'année précédente :

**Effets de commerce reçus pour une année**
**sur**
**Comptes débiteurs percevables au 31 mars de l'année précédente**

Cet indicateur permet également de mesurer la perception des effets de commerce durant l'année financière (revenus) par rapport à l'ensemble des comptes débiteurs percevables. On entend par comptes débiteurs percevables, les créances totales desquelles il faut soustraire les créances non échues du Programme de remboursement différé de même que les dossiers de faillites.




Le résultat obtenu au 31 mars 2000 est de 12,4 p. 100.

Rapport annuel
de gestion 1999-2000
*En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne*

### 4.1.12 Montant des effets de commerce reçus par rapport au montant des effets de commerce prévus

Le résultat recherché était le recouvrement de 48 millions de dollars, soit 100 p. 100 des montants à percevoir prévus pour l'année.

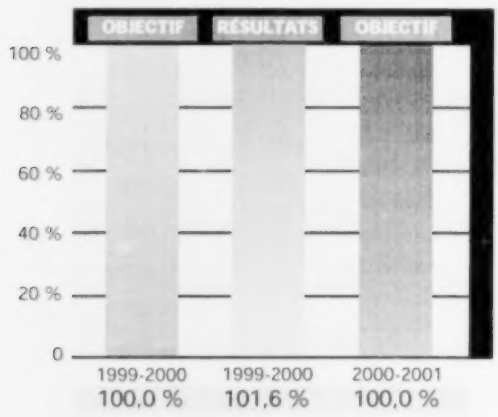
Le recouvrement des dettes d'études de toutes les débitrices et de tous les débiteurs du Régime d'aide financière aux études peut aussi être évalué au moyen de l'indicateur du taux de recouvrement des sommes. Ce deuxième indicateur mesure l'atteinte de l'objectif convenu à l'égard des sommes recouvrées. Le taux de recouvrement des revenus prévus permet de mesurer les créances perçues par rapport aux revenus à percevoir prévus.

## Effets de commerce reçus pour une année sur Effets de commerce à percevoir

Pour interpréter les indicateurs du taux de récupération des sommes, il a fallu tenir compte d'un certain nombre de facteurs qui ont des répercussions sur le rendement du Service du recouvrement :

- la répartition entre les créances percevables et les créances difficilement percevables, comme celles de prestataires de l'assurance-emploi ou de la sécurité du revenu, de personnes se prévalant des dispositions de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité;
- le nombre de débitrices et débiteurs et la valeur de leurs faillites;
- le nombre d'agentes et d'agents de recouvrement du Service;
- le solde annuel des comptes débiteurs.

On peut comparer l'indicateur de recouvrement mois après mois en cours d'année et avec les années antérieures.




Le Service a recouvré 101,6 p. 100 des sommes à recouvrer prévues pour l'année.

## 4.2 Résultats atteints au regard des objectifs liés au coût de revient

L'indicateur du coût de revient donne une vue d'ensemble de la situation. Il a été établi en comparant le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de bénéficiaires.

Il y a lieu de préciser que les résultats obtenus ne tiennent pas compte des coûts indirects imputables aux établissements d'enseignement qui ont leur propre service d'accueil et de renseignements relativement à l'aide financière aux études. Ils ne tiennent pas compte non plus des services rendus par la Direction des ressources informationnelles et par la Direction générale des services à la gestion, étant donné la difficulté de quantifier avec précision la valeur de ces services.

Afin d'obtenir des données comparables avec l'an dernier, les déboursés de la catégorie 67, « Équipements informatiques et de bureau », ont été ajoutés aux dépenses servant pour le calcul du prix de revient. Par contre, la dépense d'amortissement en a été retranchée.

Il faut noter que les résultats obtenus s'appliquent bien à toutes les demandes d'aide financière ordinaires qui découlent de l'application de la Loi sur l'aide financière aux études de même qu'à toutes les demandes qui découlent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers.

Ainsi, le coût de revient direct moyen par élève, étudiante ou étudiant pour les demandes d'aide financière en application de la Loi et pour toutes les demandes complémentaires est de 42,65 $ pour l'année 1999-2000.

Pour la fonction « attribution de l'aide », le coût de revient direct moyen par demande d'aide a été calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la Loi. Il faut noter que l'attention portée à la qualité des services, l'augmentation des effectifs au Service de l'accueil et des renseignements ainsi que les investissements requis pour la formation du personnel ont eu un effet à la hausse sur le coût de revient de la fonction « attribution de l'aide ». Le coût de revient direct moyen qui en résulte pour l'année 1999-2000 est de 32,81 $.

Pour la fonction « gestion des prêts », le coût de revient direct moyen par dossier traité a été calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année. Le coût de revient direct moyen par demande ayant fait l'objet d'un traitement en 1999-2000 est de 21,42 $.

Toutefois, ce résultat de la fonction « gestion des prêts » doit être considéré avec prudence puisque les dossiers traités au Service des réclamations, au Service du recouvrement et au Service de la gestion des programmes et des comptes comportent des spécificités que des incidences pécuniaires ou opérationnelles rendent incomparables. La seule addition des demandes traitées à la gestion des prêts risque de ne pas refléter avec exactitude le coût de revient réel de ce secteur d'activité.

Par ailleurs, pour cette même fonction « gestion des prêts », le résultat recherché au Service du recouvrement consistait à établir le coût de revient moyen par

dollar investi. Cet indicateur sert à établir la relation entre les ressources financières investies et les effets de commerce. Les coûts de recouvrement considérés dans les calculs sont les coûts directs. Ceux-ci se sont établis à 0,0779 $ pour l'année 1999-2000.

Pour tous les secteurs de l'Aide financière aux études, les écarts observés en ce qui concerne les coûts de revient s'expliquent principalement par des augmentations en matière de traitement (conventions collectives et ententes de départ à la retraite), des augmentations du nombre de contrats de services professionnels et par les coûts qu'a engendrés l'opération spéciale d'achat de fournitures (aménagement ergonomique des espaces de travail) et d'équipements informatiques.

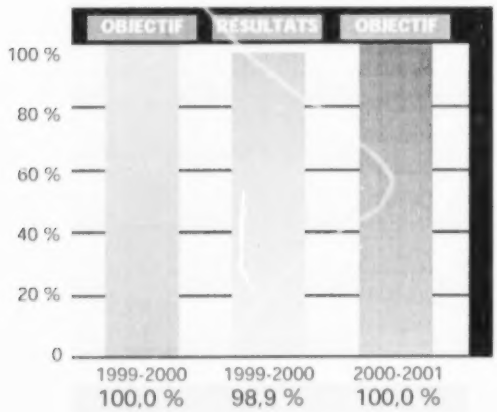
## 4.3 Résultats atteints au regard des objectifs liés à la qualité des services

Dans cette section, on remarquera l'absence des deux indicateurs suivants : Durée réelle de l'accessibilité au service de l'accueil et des renseignements par rapport à la durée prévue et Taux de satisfaction des bénéficiaires au regard de la pertinence du service reçu et de la capacité de l'Aide financière aux études à répondre entièrement aux attentes de la population scolaire et étudiante. Ces indicateurs doivent être évalués au moyen de sondages effectués périodiquement.

### 4.3.1 Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue

Le résultat recherché consistait à rendre le service accessible à toute la population scolaire et étudiante, et ce, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sauf pendant la mise à jour du système, qui s'effectue quotidiennement entre 5 heures et 6 heures.

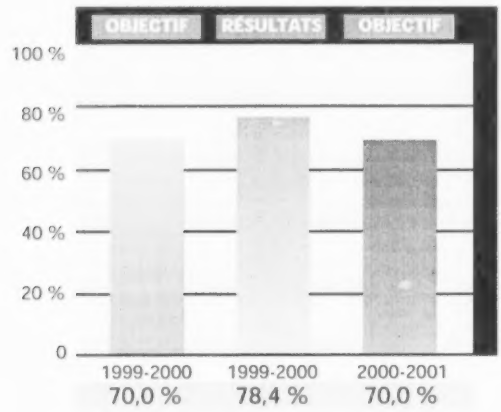
Cet indicateur permet d'évaluer l'accessibilité de la population scolaire et étudiante au service téléphonique interactif. Il est établi en fonction des heures d'accès et des périodes de mise à jour, des pannes, etc.




Ce service a été accessible pendant 98,9 p. 100 du temps.

### 4.3.2 Taux de satisfaction des usagères et des usagers du service téléphonique interactif

Le service téléphonique interactif permet à la personne qui l'a déjà utilisé d'exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction par rapport aux renseignements reçus. Le taux de satisfaction est établi en comparant le nombre total de personnes qui sont complètement satisfaites, partiellement satisfaites ou insatisfaites au nombre total de répondantes et de répondants. En 1999-2000, on visait à ce que 70 p. 100 des personnes soient satisfaites du service.

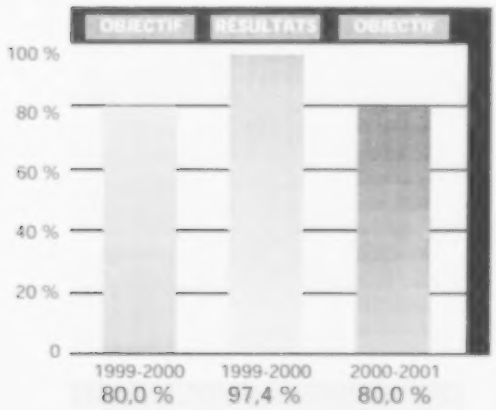



Le résultat obtenu indique que 78,4 p. 100 des usagères et des usagers du service téléphonique interactif ont été satisfaits du service.

### 4.3.3 Nombre de demandes reçues et traitées au Secrétariat du Comité d'examen des demandes dérogatoires

**Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter de leur date de réception**

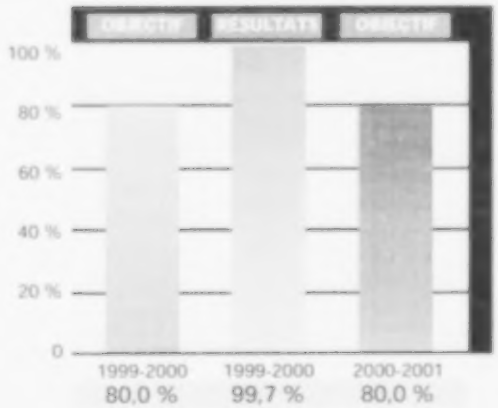
L'objectif recherché consistait à analyser 80 p. 100 des dossiers recevables dans un délai de 21 jours. Cette première analyse consiste à déterminer si la demande est recevable et si elle contient tous les documents nécessaires permettant d'analyser le dossier en vue de sa présentation au Comité d'examen des demandes dérogatoires.




Entre le 1er avril 1999 et le 31 mars 2000, le Secrétariat a reçu 893 demandes dérogatoires; 97,4 p. 100 ont fait l'objet d'une première analyse dans un délai de 21 jours ou moins.

**Délai d'analyse des demandes dérogatoires à compter du moment où le dossier est complet**

Le résultat recherché consistait à obtenir une réponse à 80 p. 100 des demandes soumises au Comité d'examen des demandes dérogatoires, et ce, dans un délai de 60 jours.



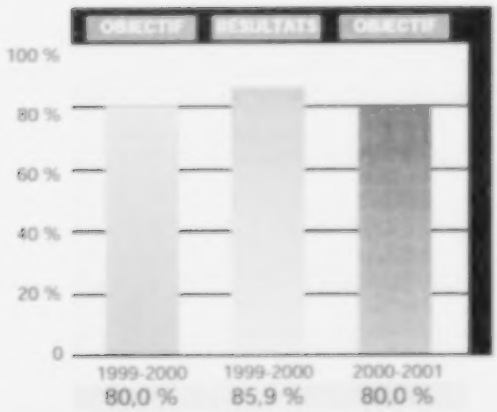

Pour cet indicateur, 749 dossiers ont été analysés dont 99,7 p. 100 à l'intérieur du délai de 60 jours.

### 4.3.4 Nombre de demandes de révision (réexamen) et de plaintes reçues ayant fait l'objet d'une réponse dans le délai fixé par rapport au nombre total de demandes de révision et de plaintes reçues

Pour évaluer de façon continue la situation des demandes de révision et celle des plaintes reçues dans l'année, et les comparer avec celles des années antérieures, un taux a été établi qui sert à comparer le nombre de demandes auxquelles on a répondu dans le délai fixé et le nombre total de demandes.

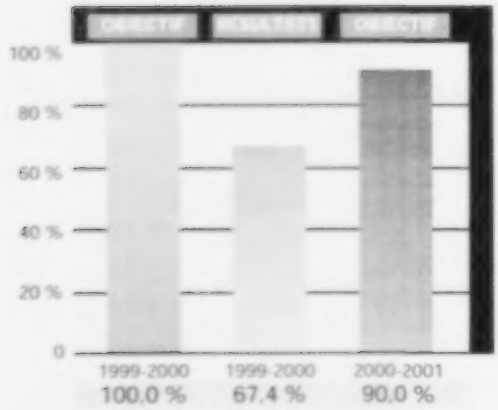
Pour le Bureau de révision, le résultat recherché consistait à traiter 80 p. 100 des demandes reçues dans un délai de 30 jours, à compter du moment où le dossier est complet.

En 1999-2000, 684 demandes ont été analysées par le Bureau de révision. Ce nombre se répartit comme suit : 210 en provenance du Protecteur du citoyen et 474 en provenance d'autres sources. Les 210 demandes en provenance du Protecteur du citoyen étaient soit des demandes de renseignements, soit des demandes nécessitant des recherches; dans l'un et l'autre cas, une réponse a été donnée dans un délai inférieur à 30 jours.




Des 474 demandes en provenance d'autres sources, 407 dossiers ont été réglés en moins de 30 jours, soit 85,9 p. 100.

Pour le Bureau des plaintes, le résultat recherché consistait à faire traiter 100 p. 100 des plaintes fondées par les services compétents et à communiquer le résultat à la personne concernée, verbalement ou par écrit, dans un délai maximal de vingt jours ouvrables après réception de la plainte.




Au cours de la période du 1er avril 1999 au 31 mars 2000, 135 plaintes ont été adressées au Bureau des plaintes et 67,4 p. 100 d'entre elles ont été traitées dans le délai prévu.

# 5 Ressources financières pour l'exercice 1999-2000

**On trouve dans la présente section, le budget de l'Aide financière aux études pour l'exercice 1999-2000.**

| | Direction | Direction du développement technologique et du soutien aux opérations | Direction des services à la clientèle et de l'attribution | Direction de la gestion des prêts | Direction des programmes et de la recherche | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 et 02<br>Traitement | 1 485 070,00 | 1 372 090,00 | 2 429 577,00 | 3 114 997,00 | 535 582,00 | 8 937 316,00 |
| 03<br>Communications | 192 447,96 | 48 753,15 | 304 888,21 | 231 507,47 | 9 301,79 | 786 898,58 |
| 04<br>Services | 165 047,82 | 2 404,56 | 217 546,13 | 616 971,30 | 4 940,30 | 1 307 510,11 |
| 05<br>Entretien | 32 804,19 | 402,72 | 801,15 | 1 003,58 | 117,83 | 35 129,47 |
| 06<br>Loyers | 55,00 | 0,00 | 0,00 | 52 833,00 | 0,00 | 52 888,00 |
| 07<br>Fournitures | 30 977,03 | 9 411,28 | 20 992,48 | 27 003,44 | 2 753,32 | 91 137,55 |
| 08<br>Équipement | 3 299,89 | 5 418,15 | 10 778,67 | 13 502,15 | 1 585,10 | 34 583,96 |
| 11<br>Autres dépenses | 94,14 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 94,14 |
| Sous-total | 2 210 396,03 | 1 438 479,86 | 2 984 583,64 | 4 057 817,94 | 554 280,34 | 11 245 557,81 |
| Équipements<br>(Cat. 67) | 18 030,28 | 29 604,30 | 58 893,65 | 73 774,50 | 8 660,83 | 188 963,56 |
| **Grand total** | **2 228 426,31** | **1 468 084,16** | **3 043 477,29** | **4 131 592,44** | **562 941,17** | **11 434 521,37** |

# Annexe 1

## Les valeurs de gestion de l'Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a la mission de favoriser l'accès à temps plein aux études secondaires professionnelles, aux études collégiales et aux études universitaires par l'attribution d'une aide financière appropriée, et ce, en vertu de la Loi sur l'aide financière aux études et de son règlement.

Conformément à la volonté du gouvernement de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence et l'efficacité de ses services, l'Aide financière aux études (AFE), à titre d'unité autonome de service du ministère de l'Éducation, a choisi des valeurs de gestion par lesquelles elle entend réaliser sa mission.

### Au service du client

L'équité et la qualité du service aux clients sont des valeurs qui imprègnent toutes les activités et la gestion de l'AFE. Chaque client a droit à un service accessible et à un traitement de son dossier qui soit complet, fiable et équitable. Le respect de la personne et de sa situation, l'écoute de ses besoins et l'assurance de la confidentialité de son dossier sont les lignes directrices de ce traitement. Les services rendus aux étudiants et aux ex-étudiants exigent, en outre, la contribution de collaborateurs.

Pour établir et renforcer la concertation avec ceux qui sont à la fois des partenaires et des clients, soit les établissements d'enseignement et les établissements financiers, l'AFE accorde une place prépondérante au respect, à l'écoute et à l'échange d'information.

Ainsi, fournir un service équitable et de qualité constitue la base des pratiques de l'Aide financière aux études en vue de la réalisation de sa mission.

### Mobilisation, responsabilisation et engagement

Les devoirs et les responsabilités de l'Aide financière doivent être endossés par chaque membre du personnel. En effet, la mobilisation de chacune et de chacun et son adhésion aux valeurs de responsabilisation individuelle sont essentielles à l'offre d'un service de qualité aux étudiants, aux ex-étudiants, aux partenaires, aux fournisseurs et à la population en général. C'est pourquoi l'AFE entend favoriser le leadership participatif, une gestion centrée sur les personnes, des pratiques de reconnaissance et surtout le partage d'objectifs communs clairs et connus. L'AFE compte de plus sur le développement de ses ressources humaines pour consolider sa prestation de services et toujours mieux réaliser sa mission.

Chaque membre du personnel est individuellement appelé à contribuer à la mission de l'Aide financière aux études.

### Travail d'équipe et approche qualité

Tous les membres du personnel doivent sentir qu'ils sont engagés dans une entreprise commune pour l'atteinte d'un but commun. Par conséquent, l'AFE entend grouper et multiplier les forces dont elle dispose par l'application progressive de l'approche qualité, dont la philosophie est axée sur la satisfaction du client et un engagement de chacune et chacun dans un travail d'équipe. Ainsi, une gestion des processus et des ressources en conformité avec les principes de qualité, de respect et d'écoute du personnel ainsi que la transparence de sa gestion, tant des ressources financières et matérielles que des ressources humaines, orientent les pratiques retenues par l'Aide financière aux études.

C'est donc ensemble que le personnel de l'Aide financière aux études peut mener à bien la mission de celle-ci.

# Annexe 2

## Sommaire des indicateurs de performance

| Indicateurs de rendement | 1997-1998 Résultats | 1998-1999 Résultats | 1999-2000 Objectif | 1999-2000 Résultats | 2000-2001 Objectif |
|---|---|---|---|---|---|
| Indicateurs particuliers | | | | | |
| Développement technologique et soutien aux opérations | | | | | |
| 4.1.1 Délai de traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et la gestion des prêts | | * | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| Programmes et recherche | | | | | |
| 4.1.2 Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter de la date de réception | | | 80,0 % | 49,5 % | 80,0 % |
| 4.1.3 Délai d'analyse des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter du moment où le dossier est complet | | | 80,0 % | 26,2 % | 80,0 % |
| Certificats de prêt | | | | | |
| 4.1.5 Délai de traitement des demandes de prêt jugées prioritaires | 92,2 % | 95,2 % | 90,0 % | 97,0 % | 90,0 % |
| 4.1.4 Délai de traitement des demandes de prêt ordinaires | 92,1 % | 98,4 % | 90,0 % | 93,9 % | 90,0 % |
| 4.1.8 Délai de traitement des renseignements demandés (prêts et bourses) | 97,2 % | 97,3 % | 90,0 % | 92,6 % | 90,0 % |
| Bourses | | | | | |
| 4.1.7 Délai de traitement des demandes de bourse jugées prioritaires | 90,5 % | 98,9 % | 90,0 % | 97,8 % | 90,0 % |
| 4.1.6 Délai de traitement des demandes de bourse ordinaires | 99,6 % | 99,8 % | 90,0 % | 92,5 % | 90,0 % |
| 4.2 Coût de revient direct moyen de l'attribution de l'aide par demande traitée | 27,75 $ | 27,44 $ | 28,00 $ | 32,81 $ | 33,00 $ |
| Gestion des prêts | | | | | |
| 4.2 Coût de revient direct moyen de la gestion des prêts par dossier traité | 14,76 $ | 15,32 $ | 15,00 $ | 21,42 $ | 21,00 $ |
| 4.1.9 Nombre de transactions complètes qui ont fait l'objet d'un paiement des intérêts par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu à un paiement des intérêts | 93,1 % | 93,5 % | 90,0 % | 93,2 % | 90,0 % |
| 4.1.10 Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées | 20,5 % | 20,5 % | 20,0 % | 21,7 % | 20,0 % |
| Recouvrement | | | | | |
| 4.2 Coût de revient direct moyen par dollar recouvré dans la gestion des prêts | 0,05 $ | 0,066 $ | 0,05 $ | 0,078 $ | 0,078 $ |
| 4.1.11 Montant des créances recouvrées dans l'année par rapport au montant total des créances à récupérer | 9,4 % | 13,9 % | 12,0 % | 12,4 % | 9,0 % |
| 4.1.12 Sommes recouvrées dans l'année par rapport aux sommes prévues | 95,9 % | 100,0 % | 100,0 % | 101,6 % | 100, 0% |
| Secrétariat du Comité d'examen des demandes dérogatoires | | | | | |
| 4.3.3 Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter de leur date de réception | | 95,5 % | 80,0 % | 97,4 % | 80,0 % |
| 4.3.3 Délai d'analyse des demandes dérogatoires à compter du moment où le dossier est complet | | 90,4 % | 80,0 % | 99,7 % | 80,0 % |
| Bureau de révision | | | | | |
| 4.3.4 Délai de traitement des demandes de révision de dossier à compter de leur date de réception | 82,6 % | 88,8 % | 80,0 % | 85,9 % | 80,0 % |

* Les données permettant de mesurer cet indicateur n'ont été complétées qu'à compter du mois de janvier 1999.

Sommaire des indicateurs de performance (suite)

| Indicateurs de rendement | | 1997-1998 Résultats | 1998-1999 Résultats | 1999-2000 Objectif | 1999-2000 Résultats | 2000-2001 Objectif |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bureau des plaintes | | | | | | |
| 4.3.4 | Délai de traitement des plaintes à compter de la date de réception à l'Aide financière aux études | 97,6 % | 67,0 % | 100,0 % | 67,4 % | 90,0 % |
| Coût de revient à l'Aide financière aux études | | | | | | |
| 4.2 | Coût de revient direct moyen par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du Régime d'aide financière (demandes ordinaires) | 35,73 $ | 34,62 $ | 36,00 $ | 42,65 $ | 43,00 $ |
| Qualité des services | | | | | | |
| 4.3.1 | Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif | 95,9 % | 97,0 % | 100,0 % | 98,9 % | 100,0 % |
| 4.3.2 | Taux de satisfaction du service téléphonique interactif | 81,9 % | 80,9 % | 70,0 % | 78,4 % | 70,0 % |